附件 11

經全面調查後終結的個案索引

（加上 * 號的是本署在調查報告中有提出建議的個案。）

個案編號	投訴事項	結論
土地註冊處		
2002/3268	推卸責任，拒絕為投訴人更改通訊地址。	不成立
水務署		
2002/2161	沒有回覆投訴，以及沒有把信件寄往投訴人指定的地址。	部分成立 *
2002/2733	發出截斷供水通知書給投訴人的期限太倉促，以致她沒有足夠時間繳付水費按金。	不成立 *
2003/0641	收取過高的水費，而且向投訴人提供錯誤的調查報告。	部分成立
2003/2110	沒有即時跟進消防龍頭漏水。	成立 *
民政事務總署		
2002/4452 2002/4473	在協助某屋苑一名業主成立業主立案法團時處理失當。	成立 *
2003/1782	把投訴人的姓名記錄在另一條村的選民登記冊內，以致他失去參加村代表選舉的資格。	成立 *
2003/3504 2003/3505 2003/3506 2003/3507 2003/3508 2003/3509 2003/3510 2003/3511 2003/3512 2003/3513 2003/3514	兩個私人屋苑的多名居民投訴路政署、地政總署、規劃署、民政事務總署、環境保護署及運輸署在沒有事先諮詢的情況下，把屯門一幅土地改作貨車裝卸及倉庫用途，此舉將會造成滋擾。	不成立

經全面調查後終結的個案索引

2003/3515
2003/3516
2003/3517
2003/3518
2003/3519
2003/3520
2003/3521
2003/3522
2003/3523
2003/3524
2003/3525
2003/3526
2003/3527
2003/3528
2003/3529
2003/3530
2003/3531
2003/3533
2003/3534
2003/3535
2003/3536
2003/3537
2003/3538

司法機構

2002/2738	向投訴人錯誤提供有關其前僱主破產的資料，誤導投訴人。	成立 *
2003/2150	某執達主任就有關執行法庭命令提供誤導性的意見。	未能就投訴是否成立作出定論

地政總署

2002/0935	(a) 錯誤解釋某幅土地的原有批地條款；以及 (b) 無理地採納一個超出相關的分區計劃大綱圖及「半山區行政發展限制」所容許的地積比率。	投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處 *
2003/0287	容許在農地上搭建寮屋。	不成立
2003/1718	延誤處理投訴人有關飼養鶴鶉牌照的申請。	部分成立 *

附件 11

經全面調查後終結的個案索引

2003/2039	(a) 處理投訴人的查詢時互相推卸責任，沒有給他合理的回覆；以及 (b) 沒有妥善處理某公眾碼頭缺乏適當乘客設施的問題。	部分成立 *
2003/2831 2003/2833 2003/2835 2003/2837 2003/2841 2003/2843 2003/2847 2003/2855 2003/2857 2003/2859 2003/2863 2003/2867 2003/2873 2003/2875 2003/2881 2003/2883 2003/2885 2003/2889 2003/2893 2003/2899 2003/2915 2003/2931 2003/2939 2003/2943 2003/2945 2003/2947 2003/2957 2003/2963 2003/2969 2003/2973 2003/2975 2003/2977 2003/2981 2003/2983	兩個私人屋苑的多名居民投訴路政署、地政總署、規劃署、民政事務總署、環境保護署及運輸署在沒有事先諮詢的情況下，把屯門一幅土地改作貨車裝卸及倉庫用途，此舉將會造成滋擾。	不成立

經全面調查後終結的個案索引

社會福利署

2002/4371	在處理一宗舉報懷疑詐騙綜援的個案時，職員態度推搪，而且洩露投訴人的個人資料。	不成立 *

法律援助署

2003/0744	批准給予投訴人的法律援助不能滿足他的需要。	部分成立
2003/1737	(a) 延誤把暫准押記令註冊及轉為絕對押記令； (b) 沒有以其他方法送達法庭文件；以及 (c) 在誓章內寫下錯誤資料。	部分成立 *

房屋署

2002/1084	(a) 在有關兩個業主立案法團的管理基金分拆問題上誤導某居屋屋苑的業主； (b) 拖延管理基金分拆事宜； (c) 不尊重業主立案法團； (d) 延遲屋苑管業處的裝修工程；以及 (e) 在為兩個業主立案法團的管轄範圍劃定分界線方面處理不當。	部分成立 *
2002/3628 2003/0650	在三次污水倒流入某資助學校升降機槽底的事件中推卸責任；以及沒有跟進處理引致污水倒流的公共去水渠淤塞問題，防患於未然。	不成立 *
2002/4464 2002/4465 2002/4466 2002/4467 2002/4468 2002/4469 2002/4470 2002/4471 2002/4472 2002/4493 2002/4494	為中轉房屋居民編配公屋單位的政策和程序不合理。	不成立
2002/4610	對某公共屋邨的物業管理承辦商監管不力，以致邨內的公眾用地被人長期借用。	成立 *

附件 11

經全面調查後終結的個案索引

2003/0007	沒有採取適當行動，禁止違例使用永久性的建築材料修葺寮屋。	不成立
2003/1786	延誤處理一宗有關使用偽造文件申請公共房屋的舉報，以致個案過了法定時限，不能提出檢控。	成立 *
2003/1989	延誤處理持續的天花滲水問題。	成立 *
2003/3238	對懷疑是造成樓下單位持續的滲水問題源頭的投訴人不公平。	不成立

政府產業署

2002/3014	未得投訴人事先同意，向被投訴人士披露他的個人資料。	成立 *
2003/2484(I)	沒有妥善處理一項根據《公開資料守則》提出的要求。	部分成立 *

政府總部 — 效率促進組

2003/0209	綜合電話查詢中心對投訴人的電話查詢處理不當。	不成立

政府總部 — 教育統籌局

2002/4649	不合理地拒絕某補習學校重訂收費方式的申請及其他相關事項。	部分成立 *
2003/1892	沒有參照既定指引，妥善處理投訴人有關她被學校評定為超額教師的投訴。	部分成立 *

食物環境衞生署

2003/0567	職員態度惡劣，而且處理投訴方法欠妥善。	部分成立 *
2003/0664	沒有妥善處理撤回轉讓食肆牌照申請事宜。	成立 *
2003/1652	沒有跟進投訴人就兩條鄰近街道的僭建物、環境衞生和污染問題提出的投訴。	不成立 *
2003/2710	兩個部門互相推卸責任，以致未能妥善處理有關沒有採取足夠行動，以消除投訴人單位外一棵樹的樹枝構成安全問題的投訴。	不成立

附件 11

經全面調查後終結的個案索引

建築署

2002/2484	延誤處理一宗把某種防水塗料產品列入建築署「認可物料清單」的申請。	部分成立 *
2003/0649	在三次污水倒流入某資助學校升降機槽底的事件中，沒有迅速為校方提供適切的服務。	成立 *

屋宇署

2002/3267	沒有按投訴人的要求更改他的通訊地址。	部分成立 *
2002/4085	延誤向業權人發出危險斜坡修葺令。	部分成立 *
2003/0288	沒有執行法庭對寮屋的封閉令。	不成立
2003/0981	沒有就同一個物業的三項違例建築工程同期發出勸諭信或清拆令。	部分成立 *
2003/1651	沒有跟進投訴人就兩條鄰近街道的僭建物、環境衞生和污染問題提出的投訴。	不成立
2003/2024	沒有與環境保護署互相協調，就違例僭建物同步發出清拆令及勸諭通知。	部分成立

海事處

2003/2451	延誤調查一宗海事意外及處事馬虎。	成立 *

規劃署

2003/2832 2003/2834 2003/2836 2003/2838 2003/2842 2003/2844 2003/2848 2003/2856 2003/2858	兩個私人屋苑的多名居民投訴路政署、地政總署、規劃署、民政事務總署、環境保護署及運輸署在沒有事先諮詢的情況下，把屯門一幅土地改作貨車裝卸及倉庫用途，此舉將會造成滋擾。	不成立

附件 11

經全面調查後終結的個案索引

2003/2860

2003/2864

2003/2868

2003/2874

2003/2876

2003/2882

2003/2884

2003/2886

2003/2890

2003/2894

2003/2900

2003/2916

2003/2932

2003/2940

2003/2944

2003/2946

2003/2948

2003/2958

2003/2964

2003/2970

2003/2974

2003/2976

2003/2978

2003/2982

2003/2984

郵政署

2003/0606	延遲把公共圖書館的領取預訂書籍通知書派送給投訴人。	不成立

康樂及文化事務署

2002/4088	(a) 延遲把公共圖書館的領取預訂書籍通知書寄送給投訴人；以及 (b) 圖書館職員處理投訴人的查詢時態度欠佳。	不成立 *
2003/2627	(a) 沒有採取足夠行動，以消除投訴人單位外一棵樹的樹枝構成安全問題；以及 (b) 兩個部門互相推卸責任，以致未能妥善處理有關上述問題的投訴。	不成立

附件 11

經全面調查後終結的個案索引

勞工處

2002/2537	對一宗投訴該處員工的個案處理失當，而且沒有答覆投訴人的問題，反映該處缺乏有效的員工監察制度和適當的指引。	不成立

路政署

2004/0198 2004/0201 2004/0204 2004/0207 2004/0210 2004/0213 2004/0216 2004/0219 2004/0222 2004/0225 2004/0228 2004/0231 2004/0234 2004/0237 2004/0240 2004/0243 2004/0246 2004/0249 2004/0252 2004/0255 2004/0258 2004/0261 2004/0264 2004/0267 2004/0270 2004/0273 2004/0276 2004/0279 2004/0285 2004/0288 2004/0291	兩個私人屋苑的多名居民投訴路政署、地政總署、規劃署、民政事務總署、環境保護署及運輸署在沒有事先諮詢的情況下，把屯門一幅土地改作貨車裝卸及倉庫用途，此舉將會造成滋擾。	不成立

經全面調查後終結的個案索引

2004/0294 2004/0297 2004/0300		

運輸署

2003/2040	(a) 處理投訴人的查詢時互相推卸責任，沒有給他合理的回覆；以及 (b) 沒有妥善處理某公眾碼頭缺乏適當乘客設施的問題。	部分成立 *
2004/0199 2004/0202 2004/0205 2004/0208 2004/0211 2004/0214 2004/0217 2004/0220 2004/0223 2004/0226 2004/0229 2004/0232 2004/0235 2004/0238 2004/0241 2004/0244 2004/0247 2004/0250 2004/0253 2004/0256 2004/0259 2004/0262 2004/0265 2004/0268 2004/0271 2004/0274 2004/0277 2004/0280	兩個私人屋苑的多名居民投訴路政署、地政總署、規劃署、民政事務總署、環境保護署及運輸署在沒有事先諮詢的情況下，把屯門一幅土地改作貨車裝卸及倉庫用途，此舉將會造成滋擾。	不成立

2004/0286
2004/0289
2004/0292
2004/0295
2004/0298
2004/0301

漁農自然護理署

2002/1163	答覆投訴人查詢有關其走失的三腳狗時誤導她；而在投訴人尋找的期間，這隻狗已在動物管理中心被人道毀滅。	成立 *
2002/3586	(a) 在收取投訴人棄養的狗隻事宜上處理不當； (b) 在收取狗隻的過程中過分粗暴；以及 (c) 當投訴人查詢有關狗隻被人道毀滅的時間安排時，向她提供不正確資料。	部分成立 *
2003/0945	延誤處理投訴人有關飼養鶴鶉牌照的申請。	成立 *

衞生署

2002/1879	在查核身份證明文件的程序上處理失當。	不成立 *
2003/0422	(a) 某政府診所門診服務的派籌制度不公平； (b) 沒有適當指引，以確定在當天的籌號派發完畢時是否應該酌情增加門診服務名額；以及 (c) 一名護士處理投訴的態度欠佳。	部分成立 *

環境保護署

2003/1654	沒有跟進投訴人就兩條鄰近街道的僭建物、環境衞生和污染問題提出的投訴。	不成立
2003/2025	沒有與屋宇署互相協調，就違例僭建物同步發出清拆令及勸諭通知。	部分成立
2004/0197 2004/0200 2004/0203 2004/0206	兩個私人屋苑的多名居民投訴路政署、地政總署、規劃署、民政事務總署、環境保護署及運輸署在沒有事先諮詢的情況下，把屯門一幅土地改作貨車裝卸及倉庫用途，此舉將會造成滋擾。	不成立

附件 11

經全面調查後終結的個案索引

2004/0209
2004/0212
2004/0215
2004/0218
2004/0221
2004/0224
2004/0227
2004/0230
2004/0233
2004/0236
2004/0239
2004/0242
2004/0245
2004/0248
2004/0251
2004/0254
2004/0257
2004/0260
2004/0263
2004/0266
2004/0269
2004/0272
2004/0275
2004/0278
2004/0284
2004/0287
2004/0290
2004/0293
2004/0296
2004/0299

醫院管理局

2002/0278	沒有妥善處理投訴人病情危急的弟弟的轉院安排，而且違背承諾，沒有向她提供調查報告。	部分成立 *
2002/0397	香港眼科醫院處事失當，兩度推遲為投訴人的父親進行手術的日期；而且誤導病人，令他們以為眼科手術在一年左右即可排期進行。	不成立
2002/1215	(a) 醫院管理局轄下某醫院不當地要求一名住院病人的家屬替該病人進行某項醫療程序；以及 (b) 沒有認收書面投訴和答覆所提出的疑問。	部分成立 *

經全面調查後終結的個案索引

2002/2361	沒有為病人設想，在投訴人接受手術的過程中，讓一名男性手術室助理員一直留在手術室；而另一名女護士的態度欠佳。	不成立 *
2002/2796	(a) 延誤答覆投訴人； (b) 錯誤處理他的投訴；以及 (c) 某公立醫院一名護士態度不佳。	部分成立 *
2003/0080	醫院管理局轄下某醫院行政失當，以致投訴人失去接受肝臟移植的機會。	投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處 *

懲教署

2002/3445	(a) 違背承諾，沒有在投訴人提供樂器和有關物品之後成立詩歌班；以及 (b) 強逼他捐出樂器和有關物品。	不成立 *
2002/4566	(a) 誤導保安局，令該局相信有關投訴人的檔案已全部銷毀； (b) 沒有按照《監獄規則》第 11 條，處理他被羈押時的財物； (c) 沒有記錄他曾要求取回部分財物；以及 (d) 誤導法庭。	部分成立 *